



Relazione analitica dell'attività svolta nel III Quadrimestre del 2023 in ciascuno dei quattro sportelli dell'Associazione.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

Lo Sportello di tutela del consumatore ha registrato nel 3° quadrimestre 2023 n. 28 contatti. La maggior parte degli utenti avevano già usufruito del servizio o inviati da conoscenti. N. 5 i casi, n. 5 segnalazioni, Le richieste di informazioni sono state 18. I contatti sono stati 12 personali e 4 mail e 12 telefonici.

Le problematiche affrontate sono relative a: Sanità n. 6, Giustizia e diritti (n.5), Utenze (energia n.4), Contratti n. 3, Telefonata n. 2, Imposte e tributi n. 2, Servizio postale n. 2, Assicurazioni n. 1, Turismo n. 1, Trasporti n. 1, Commercio on line n. 1.

Nel settore **Sanità** fornite informazioni su possibilità di essere rimborsati dall'ASL, per RM Addome fatta a pagamento a causa liste d'attesa lunghissime e segnalazioni su lunghe lista d'attesa per ecocolordoppler, per tomografia a coerenza ottica (OCT) e per esofagogastroduodenoscopia, visita dermatologica e doppler.

Nel settore **Giustizia e diritti**: fornita consulenza sullo statuto di una fondazione e le modalità di funzionamento e organizzazione; informazione su suddivisione spese relative al rifacimento di tetto condominiale; informazione su ripartizione spese tra proprietario e locatario; informazione sulla liquidazione del Trattamento di Fine Rapporto di ditta in fallimento modalità e tempistiche; informazioni su rapporti tra locatore e conduttore, oneri

Nel settore **utenze: Telefonia**: reclamo per disservizio impianto telefonico collegato con allarme anti intrusione; fornite informazioni su tempistiche relative alla richiesta di risoluzione di un contratto Vodafone e sulla positività di eventuali rimborsi e i sull'ammontare delle penali in caso di recesso da contratto telefonico. **Energia** richieste di informazioni sul passaggio dal mercato tutelato al mercato libero.

Nel settore **Imposte e tributi**: Richieste informazioni su bolli di auto d'epoca, cancellata d'ufficio dal PRA e richiesta di controllo di cartelle esattoriali.

Per quanto riguarda il **Servizio Postale**: fornite informazioni sul tracciamento delle raccomandate e consulenza sulla successione di libretti postali.

Per il settore **Assicurazioni**: Richiesta di rimborso spese di viaggio annullato per malattia a Ergo Assicurazioni.

Per il **Turismo** richiesto rimborso spese per viaggio annullato causa covid ad Agenzia Viaggi

Nel settore **Servizi pubblici- trasporti**: richiesta di rimborso di abbonamento di trasporto scolastico, non effettuabile per tragitto inferiore alla distanza di 800 m da casa e scuola

Per i **Contratti**: inviata disdetta contratto Verisure; fornite informazioni su un contratto di vendita e su condizioni generali di contratto di un sistema di allarme;

Nel settore **Commercio** fornite informazioni per l'esercizio del diritto di recesso per acquisto mobili e richiesta caparra.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Nel terzo quadrimestre del 2023 si sono presentati allo Sportello n.80 utenti, con problematiche relative a Utenze n. 48 (energia n.22, gas n.8, Servizio idrico n.18); Telefonata (n.24), Imposte e tributi (n.4) Assicurazioni (n.2) Contratti (n.2).

Per il settore Utenze:

Energia elettrica: Abbiamo fornito supporto nella compilazione di contratti per volture e cambi gestore sia per piccole attività che per privati da Enel Servizio elettrico Nazionale verso compagnie del mercato libero. Numerose le pratiche relative al bonus sociale per reddito a utenti inviati dall'Ufficio dei Servizi sociali del Comune con cui è stata aperta una collaborazione da anni.

Ad Enel energia è stata chiesta la verifica del bonus sociale e ricalcolo con consumi, e il rimborso tramite assegno bancario perché supera i € 500,00 quindi impossibile da riscuotere tramite Sisal per condizioni dettate dalla compagnia telefonica. Istruita pratica ARERA Sportello Unico per l'energia nei confronti di ENEL Energia Spa che continua ad acquisire cliente senza che lo stesso abbia mai richiesto un contratto con loro. Dopo vari incontri e verbali di sospensione dell'udienza si è fissato nuovo incontro, con esito positivo a favore del cliente.

Fornito aiuto per sottoscrizione di contratti online di Hera com, Plenitude e altre compagnie perché numerosi utenti non hanno un indirizzo di posta elettronica.

E-distribuzione provoca diversi danni per sbalzi di tensione sia nella zona di Montegabbione che Castiglione del Lago abbiamo aperto il sinistro e con assicurazione della compagnia Lercari abbiamo fatto la perizia caricato i preventivi e in alcuni casi siamo già alla pratica di liquidazione. Un caso è già stato liquidato siamo in attesa di liquidazione di altri tre casi. Istruita pratica ARERA contro E-distribuzione per danni di sovratensione provocati da caduta di palo della linea elettrica, esito positivo a favore del cliente con ristoro da parte dell'assicurazione di E-Distribuzione per i danni provocati in data 30/08/2023.

Si chiede ricalcolo fattura chiusura contratto con consumi stimati molto superiori all'effettivo ad Energy Light ma la compagnia non risponde ai reclami si avvia conciliazione ARERA .

Pratiche ARERA n.3 di cui n.1 Facile Energy esito positivo n.1; E-Distribuzione esito positivo e n.1 in attesa di udienza nei confronti di Energy Light. Per il **servizio idrico**: compilati moduli di voltture e subentri; avanzato reclamo, ad Umbra Acque perché nonostante le continue segnalazioni, continua a fatturare erroneamente utenze come non residenti. Per il **Gas**, le problematiche sono tutte riferibili a ENI Plenitude: avanzati reclami e richiesta verifica di bollette con importi elevati stimati che non non corrispondono al consumo reale

Per quanto riguarda il settore **Telefonia** nel nostro territorio le problematiche sono sempre dovute alla scorrettezza dei gestori telefonici come Vodafone, Tim e Fastweb e Eolo che cercano di accaparrarsi i clienti illudendoli con la possibilità di risparmio. In parte del comprensorio del Trasimeno gli operatori non riescono a fornire il servizio, ci sono problemi di linea ADSL e di fibra per cui sono stati avanzati reclami e richieste di recesso senza spese da parte dell'utente. In caso di passaggi tra un operatore e l'altro si sono create problematiche di doppia fatturazione, che hanno richiesto invio di reclami e rettifica di bollette.

Eolo lascia un'utenza senza servizio dal 24 maggio 2023, vengono aperti molti reclami ma nessun tecnico si presenta a risolvere il guasto, a novembre 2023 migra verso altro operatore ma nonostante la cessazione e mail in cui si conferma l'uscita, da parte di Eolo si innesca doppia fatturazione. Istruita pratica Co. Re.com in attesa di udienza.

Vodafone invia offerta telefonica che, al momento dell'accettazione non risulta essere in linea con quella proposta, blocca la sim e il cliente rimane completamente isolato. Viene attivata procedura Co.re.com con i mod. UG e UG5, in attesa di sentenza.

Dopo i reclami è stato fatto ricorso alla conciliazione al Co.Re.Com contro TIM per varie situazioni: invio ad un'utenza cessata oramai da tantissimi anni, una fattura con addebito elenco telefonico (esito positivo); un'utenza fissa e internet completamente isolata per 30 gg (esito positivo) e linea completamente isolata (in attesa di conciliazione). Conciliazione anche contro TELETU che, nonostante migrazione verso altro operatore invia doppia fatturazione (in attesa di sentenza).

Co.re.com n.6 pratiche di cui 3 in attesa le altre n.3 con esito positivo. Anche per le conciliazioni ormai tutte on line, il nostro servizio si rende disponibile a supportare gli utenti in tutte le fasi della conciliazione.

Nel settore **Imposte e tributi** n. 4 richieste esenzione canone tv perché non in possesso di apparecchio televisivo.

Per quanto riguarda la **Pubblica amministrazione** sono state chieste verifiche Tari e sollecito di invio di bollettini di pagamento, in ritardo rispetto alla scadenza alle amministrazioni comunali.

Nel settore **contratti** inviata contestazione a Securitalia per cambio di clausole contrattuali e di conseguenza il tipo di servizio di vigilanza senza informare il cliente.

Olivi gas richiede contratti on line, facciamo da tramite per la compilazione del contratto stesso.

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

I consumatori che si sono rivolti ai nostri Sportello sono stati n. 23, con un'età compresa tra i 30 e gli 80 anni. Il numero maggiore delle segnalazioni e richieste di ausilio sono pervenute da soggetti inviati da altri associati, o da attività di prossimità, alcuni utenti avevano, già usufruito in passato dei nostri servizi.

N.6 sono stati i casi trattati, n. 7 le richieste di informazioni e n.10 segnalazioni.

I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare gli utenti del servizio sono stati diversi. Utenze (Energia n.4; acqua n. 1 e Telefonia n.1), Sanzioni Amministrative (n.4), Rapporti con la P.A. (n.2), Banche (n.1).

In particolare:

Nel settore Utenze: **Energia** n. 4 casi riferiti ad Enel due annullamenti di pagamento caduti in prescrizione, inviata comunicazione di un pagamento non registrato da parte di Enel e richiesta la cessazione di una fornitura Enel. **Acqua** inviata richiesta di rateizzazione dell'importo di bollette ad Umbra Acque.

Nel settore **Telefonia**: è stata inviata mail con la richiesta di rimborso di un modem.

Nel settore **Pubblica Amministrazione**: fornite due consulenze per reclami rivolti all'ufficio dei Vigili per mancata pulizia di aree urbane e reclamo per disturbo della quiete pubblica dovuta ad animali domestici.

Nel settore **Sanzioni Amministrative**: fornita una consulenza per una sanzione pagata due volte al Comune di Fiumicino e fornita consulenza a diversi utenti per 3 pagamenti richiesti dall'Agenzia delle Entrate.

Nel settore **Bancario**: è stata fornita consulenza per la richiesta di aggiornamento al registro CRIF.

Per quanto riguarda le Segnalazioni tutte relative alla **Sanità** per l'impossibilità di accesso alle prestazioni stante le lunghe liste d'attesa.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Nel 3° quadrimestre del 2023 sono state registrate n.36 pratiche. Si sono rivolti allo sportello 16 uomini e 20 donne, di cui 1 extracomunitaria.

Le problematiche hanno riguardato: Telefonia (n.7), Utenze n.15 (Energia n.5, Gas n.6, Acqua n.4), Contratti (n.6), Garanzia beni di consumo (n.2), Banche/Finanziarie (n.1), P.A. (n.4), Imposte e Tributi (n.1).

Per la **Telefonia**: contestate alla società Europa Factor fatture WindTre prescritte; reclamo a Tim per fatturazione oltre chiusura contratto telefonia fissa; inviata alla società Europa Factor, che richiedeva il pagamento di fatture Fastweb, copia Verbale di Conciliazione; reclamo a Tim per disservizio; consigliato l'iter da seguire per disdetta contratto WindTre senza penali considerato che l'utente non usufruiva del servizio Internet per causa imputabile al gestore; fornita consulenza per disdire contratto Tiscali in mancanza di fatture e copia del contratto; richiesto a Tim importo totale e dettagliato che il Cliente doveva versare al fine di regolarizzare la propria posizione contabile.

È stata inoltre istruita e inviata al Conciliatore n. 1 pratica telefonica Tim.

Per il settore **Utenze**:

Energia: richiesta alla società Energia Pulita copia voltura non effettuata dagli aventi diritto; fornite informazioni sul diritto di recesso dal contratto stipulato con la società Servizio Energetico Italiano; inviata allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente richiesta nominativo fornitore per l'esecuzione di una voltura; fornite informazioni per verificare stato avanzamento richiesta bonus per disagio fisico non erogato; richiesta alle società Enel Energia e E-Distribuzione sostituzione contatore diverso da quello installato agli altri condomini.

È stata anche istruita e inviata al Conciliatore n. 1 pratica settore energia elettrica per l'attivazione della procedura c/o ARERA.

Gas: richiesto alla società Argos rimborso importo fattura versato ma non dovuto a causa di errata lettura iniziale, contattato il numero verde per chiedere copia fattura di chiusura mai ricevuta dall'utente, passato ad altro fornitore; fornita consulenza per conoscere il nominativo del fornitore di gas al fine di effettuare il subentro dell'utenza; consigliato di diffidare il fornitore a non sospendere la fornitura in attesa di riscontro alla richiesta di rettifica fatturazione; dati chiarimenti su riscontro Sportello per il consumatore Energia e Ambiente alla richiesta relativa a mancata/tardiva erogazione bonus per disagio economico; inviato sollecito richiesta di voltura alla società Illumia.

Acqua: richiesto al Servizio Clienti S.I.I. Terni invio all'utente verbale di sostituzione del contatore che l'incaricato non lasciava nella cassetta postale al momento dell'intervento; consigliato iter per ottenere chiarimenti su piano di rateizzazione S.I.I. Terni contenente un errore tecnico; spiegato il motivo della corresponsione, soltanto alla coinquilina, del bonus per l'anno 2021-2022;

fornite informazioni per evitare la sospensione della fornitura non avendo onorato, per problemi economici, il piano di rateizzazione stipulato con la società S.I.I. Terni.

Per i **Contratti**: inviato reclamo alla società Il Globo Vigilanza per mancata accettazione disdetta servizio di vigilanza notturna per abitazione privata, contattato l'Ufficio Clienti per contestare incongruenze presenti nel riscontro al reclamo, inviata alla società copia contratto in possesso della Cliente, richiesto invio fatture mai pervenute a quest'ultima; richiesto al titolare di un negozio di consegnare alla Cliente copia del contratto di compravendita e di tutte le ricevute di versamento non rilasciate per mancato pagamento di alcune rate; fornite informazioni sulla caparra nel contratto di vendita di un appartamento con la mediazione di un'Agenzia Immobiliare.

Garanzia beni di consumo: fornita una consulenza su copertura garanzia in caso di acquisto di un'auto usata; fornite informazioni sulla tutela del consumatore in seguito all'acquisto di un prodotto difettoso.

Per **Banche/Finanziarie**: inviata alla Findomestic Banca S.p.A. richiesta copia Contratto Carta di Credito e Polizza Assicurativa ad essa associata smarrite dal Cliente.

Per la **Pubblica Amministrazione**: inviata all'INPS richiesta informazioni stato istanza consulenza pensionistica presentata dall'utente senza ricevere riscontro, chiamato il Contact Center INPS per sollecito risposta alla richiesta; fornita consulenza su esonero pagamento canone TV per contribuenti over 75; inviata alla Polizia Urbana del Comune di Fiuminico richiesta sgravio totale Verbale di infrazione al Codice della Strada per pagamento effettuato nei termini.

Per **Imposte e Tributi**: inviata alla società Etruria Servizi e al Comune di Amelia richiesta di versamento importo Tares 2013 oggetto del sollecito e non dell'ingiunzione di pagamento per informazioni inesatte e carenti fornite all'utente.